

广州住房公积金管理中心 信息化建设开发经费项目 项目绩效评价报告

广州住房公积金管理中心

2022 年

一、评价项目概述

（一）项目背景

广州住房公积金管理中心信息化建设开发经费项目以信息化基础平台，支撑公积金新业务试点，贯彻落实一体化在线政务服务平台服务能力提升，对原系统进行扩容改造，全面提升“互联网+政务服务”水平，通过大数据、人工智能等新技术，提升效能、服务民生。

该项目在 2021 年由广州住房公积金管理中心通过广州公共资源交易中心采用公开招标方式，合同约定服务期限为 1 年。2021 年该项目市财政批复年初预算金额为 926.91 万元，年中调整数为 105.61 万元，年度预算总金额合计 1,032.52 万元，资金实际拨付 1,018.93 万元，预算完成率为 98.7%。

（二）项目目标

公积金中心信息化建设开发经费项目 2021 年绩效目标是，科学、有序、高效地推进公积金中心的信息化建设工作，不断巩固和发展现有信息化建设成果，更好地满足广大公积金缴存职工不断增长的服务需求以及公积金业务和资金的安全管理要求，提高管理效能和办事效率，提高管理水平和系统保障能力。项目具体目标如下：

1.通过满足支持租赁住房、灵活就业人员缴存需求，推进住房公积金覆盖面范围，满足市民住房安居需求；

2.通过推进电子证照应用需求，实现与我市其他政务部

门的互联互通，满足广州市政务服务数据管理局关于加快电子证照签发应用，减少相应纸质材料的工作要求；

3.通过改进核心业务系统（归集、个贷、执法、结算、财务、公共、统计）、单位网厅和综合行政等系统登录方式，集中化精准管控单独账户的状态及权限，提高公积金现有业务系统的运维效率和安全性；通过优化改造现有综合业务系统的业务流程和手续，提高业务工作效率以及公共服务水平；

4.通过满足大屏数据分析的需求，让大数据技术为中心的决策赋能，提高中心的信息处理水平，履行广州市政务服务数据管理中心“穗智管”城市运行管理中枢建设工作的要求。

（三）项目内容

信息化建设开发经费项目具体内容如下：

1.支持租赁住房：履行住建部公积金监管司关于开展支持租赁住房发展的工作要求。

2.灵活就业人员缴存：履行住建部公积金监管司关于开展灵活就业人员缴存的工作要求。

3.电子证照改造：根据市政府电子证照应用要求，实现证照在业务受理、审批过程中的应用。

4.数字证书登录改造：根据审计报告的要求对核心及网上业务系统证书登录方式进行改造。

5.“穗智管”数据分析系统：履行广州市政数局“穗智管”

城市运行管理中枢建设工作的要求。

6.综合业务系统改造：对现有核心系统进行功能新增和流程优化。

7.图像识别系统：实现快速录入和辅助审批。

8.信息安全系统：建设数据静态脱敏系统及反爬虫系统，实现桌面终端安全管控及防病毒，优化升级下辖机构网络设备。

（四）项目实施情况

该项目目前已完成支持租赁住房 and 灵活就业人员缴存试点，实现电子证照改造、数字证书登录改造，优化现有综合业务系统的业务流程和手续，建立了“穗智管”数据分析系统及图像识别系统，完善了信息安全系统体系。该项目 2021 年财政批复年度预算金额为 1,032.52 万元，实际支出金额 1,018.93 万元，实际支出率 98.7%。预算资金按预算批复的内容使用。具体实施情况如下：

1.支持租赁住房

根据住建部公积金监管司关于开展支持租赁住房发展的工作要求，为了解决住房公积金覆盖面有限的问题，满足新市民、中低收入者住房安居需求，推进住房公积金制度普惠共享，中心推动支持租赁住房系统的相关建设与系统改造，通过公积金账户实现缴存公积金直接冲抵租金，提高公积金普惠政策职工的覆盖面，同时方便公积金业务办理，开展公

积金冲还租对应业务系统建设，提高公积金业务服务水平。

2. 灵活就业人员缴存

为了解决住房公积金覆盖面有限的问题，满足新市民、中低收入者住房安居需求，推进住房公积金制度普惠共享。根据全国住建工作会议精神以及住房和城乡建设部住房公积金监管司关于灵活就业人员灵活就业人员缴存试点的要求，依据目前公积金归集、贷款、结算和财务业务基本流程并结合灵活就业人员缴存的特色需要，重新搭建一套适合灵活就业人员缴存的业务系统，满足灵活就业人员缴存业务独立运营和管理的需要。

根据灵活就业人员的特点，通过重新设计缴存模式、存贷利率、准入退出机制、贷款条件、资金管理模式等，研究建立一套契合财务管理要求、激励与约束相结合的灵活就业人员缴存公积金新业务系统，从而满足新业务试点的业务管理需要，解决住房公积金覆盖面有限的问题，进一步推进住房公积金制度普惠共享。

3. 电子证照改造

根据《国务院办公厅秘书局关于进一步推进政务服务“一网通办”有关工作的通知》（国办秘函〔2019〕30号）提出，要推进一批高频电子证照实际应用的要求。结合《广东省人民政府办公厅关于印发2019年全省一体化在线政务服务平台服务能力提升工作方案的通知》提出，分批次推广电子证

照应用，实现相应纸质材料免提交，方便企业群众办事。以及《广州市政务服务数据管理局关于加快 电子证照签发应用的函》要求各市区各级部门通过电子证照替代原件、复印件、材料核验。中心根据目前公积金业务办理过程中各类证照使用的要求，为提供公积金业务在线办理深度、助力高效办事，针对公积金业务梳理可用证照，实现相关事项所需电子证照应用尽用。目前已实现与电子证照系统对接，实现电子证照数据共享，简化职工办理业务手续，提高办事效率。

4.数字证书登录改造

根据中心年度审计报告的要求，对中心核心业务系统（归集、个贷、执法、结算、财务、公共、统计、电子监察）、单位网厅和综合行政等系统登录方式进行改造。为了扩宽公积金业务应用登录方式，通过刷脸、手机验证码等方式替代通过账号密码和 CA 数字认证方式进行登录认证。建立了完善的统一认证系统，实现中心内部系统及网上业务的统一认证管理：构建统一组织机构管理，作为中心应用的组织机构及用户标准；建立统一认证系统，作为中心应用第一入口；建立统一权限管理，作为中心应用权限管理的统一入口；实现集中监控和统一审计，用于统一分析用户使用的行为；扩宽应用登录方式，以代替原有的 CA 登录。

5.“穗智管”数据分析系统

为了响应广州市政务服务数据管理局关于征求《“穗智管”

城市运行管理中枢建设工作方案（征求意见稿）》意见的函，根据公积金中心内部业务数据并结合房地产大数据信息需要，以核心业务为基础，围绕运营、服务和客户为观测维度进行展示，搭建一套“穗智管”数据分析系统，满足公积金关注需求指标和管理观测维度的需要。

目前已建成“穗智管”数据分析系统主要包含数据展示+后台管理+对外接口服务 3 大部分：一是数据展示，包含各类业务的重点指标，以及按照时间、区域分布、不同业务的统计类型等观测维度进行数据分析展示；二是后台管理，包含用户管理、操作日志管理、接口日志统计等系统功能；三是对外接口服务，依据穗智管要求内容，提供接口服务将数据输出。

广州住房公积金管理中心“穗智管”数据分析系统基于中心内部业务数据与房地产大数据，以缴存、提取、贷款业务为核心，围绕线上办理情况、服务和网上办事为观测维度进行展示，为中心提供及时、准确的数据展示，有助于中心对未来公积金政策研判分析起到数据支撑的作用。

6.综合业务系统改造

对中心综合业务系统进行扩容改造，全面提升“互联网+政务服务”水平。综合业务系统是广州住房公积金管理中心的核心业务系统，承载了公积金中心的大部分业务，也是其他信息系统的基础。一代核心业务系统从 2007 年开始筹备建

设，2010 年 10 月份上线投入使用。新一代核心业务系统从 2018 年开始建设。随着人工智能和大数据等技术的发展，综合业务系统的业务流程暴露了流程繁琐，功能不够人性化等缺点。对原系统进行扩容改造，如增加刷脸、手机验证码方式登陆等功能，提升服务水平。具体内容如下：

（1）归集业务系统扩建：包含跨单位补缴、阶段性支持租房提取、降比缓缴功能审批流程功能改造、业务考核管理、归集银行手续费等功能需求；

（2）贷款业务系统扩建：包含开发商印章备案管理、存量强制结清、贷后变更、停息特殊处理、信息查询、电子图像优化、共有产权贷款业务改造、装配式建筑贷款业务改造、电子签名改造等功能需求；

（3）行政执法系统扩建：包含调查取证改造、生成文书改造、投诉结案初审改造、应缴数额统计表及文书内容的修改、行政处罚决定法制审核意见书改造、行政复议阶段改造、行政诉讼阶段改造、强制执行阶段改造、协助司法机关划扣改造、查询打印改造、辅助功能改造等功能需求；

（4）资金结算系统扩建：包含交易异常处理、电子回单情况监控、银行渠道配置、FTP 支付渠道改造、结算余额校对等功能需求；

（5）财务核算系统扩建：包含暂存款科目调整、贷款额度设置、贷款手工平账财务改造、定期存款利息测算、银

行考核管理、手续费管理等功能需求；

（6）公共平台系统扩建：包含审批管理、网点审批、用户岗位申请、扫描控件改造等功能需求；

（7）统计报表系统扩建：包含归集报表扩建、个贷报表扩建、执法报表扩建、财务报表扩建、分析决策子系统等需求；

（8）接口互联扩建：包含市政数局公共信用信息接口、共享平台公积金违规信息接口、市一网通办单位注销接口、全国信息共享接入接口、自然人身后事联办接口、人行征信（二代）报送数据接口、移动端接口配套等功能需求。

7.图像识别系统

为了解决广州住房公积金管理中心当前存在的资料录入和审核操作耗时费力等相关问题，提高资料录入与审核的效率，通过对公积金提取、贷款及行政执法业务中涉及的相关上传资料进行模型训练并完成模块部署，为业务系统提供图像识别服务，提取扫描件需要的各类指标信息，通过接口方式回传结构化数据至业务办理界面；图像识别软件作为基础支撑应用，独立于业务系统运行，以保证业务系统的可用性；同时尽量不改动或少改动业务环节操作界面，提高业务环节节点的处理效率，整体上减少整个业务流程的处理耗时。

8.信息安全系统

信息安全系统包含云平台安全设备、桌面终端安全管控

及防病毒、下辖机构网络设备升级等内容。

① 云平台安全设备：建设数据静态脱敏系统，根据《广州市“数字政府”建设工作推进方案（征求意见稿）》提出，“推动政务数据清洗脱敏和分级分类。以政务大数据平台数据为基础，建设数据清洗加工基地，建立数据清洗、加工、脱敏体系，确保数据准确、完整、可用、可追溯和安全。开展数据粗加工、精加工，推进数据的组合、关联、挖掘、分析和可视化。制定脱敏规则，加强敏感数据项的数据变形，实现敏感隐私数据的可靠保护。强化数据清洗加工质量控制，加强工艺过程的全程管控”。中心数据脱敏设备已实现实施数据不落地的静态脱敏方案，为测试人员提供可靠的脱敏后数据，方便推进项目开发等工作工作的开展；对于待脱敏区域数据，可用用户指定或自定义规则进行自动识别；数据脱敏策略支持指定及用户自定义脱敏规则，对数据进行变形、屏蔽、替换、随机等方式的替换改造，同时也能保证一定的数据逻辑性；支持脱敏服务器进行云部署。

② 建设反爬虫系统：通过反爬虫系统的建设，确立单位业务系统、个人业务系统及移动端业务系统整体爬虫防护方案，提升整体防护效果，提升工作效率，降低运维成本。并加强对爬虫数据的数据分析，统一规划防护策略。最终达到减少住房公积金信息泄漏的风险，提升正常用户的访问体验。完成所有设备部署实施，并根据实际情况优化调整安全策略，

实现对单位业务系统、个人业务系统及移动端业务系统的动态保护。

③ 桌面终端安全管控及防病毒：随着信息网络不断发展，内部泄密和内部攻击破坏已经成为威胁网络安全应用的最大隐患。在众多的内部网络安全威胁中，最主要和最应关注的问题主要是内部人员或设备的主动或者被动泄密。中心通过建设内网终端安全管理设备及互联网终端安全管理设备，实现了对内部人员的计算机和网络操作行为进行规范，对网络内部的各种设备进行统一管理、授权，对内部人员办公终端进行精细化的管控。

④ 下辖机构网络设备升级：由于原有下辖机构的网络设备已经过保且老旧，部分设备为非国产品牌，中心将下辖机构原本老旧设备更换为新一代的网络设备，其中防火墙 8 个、路由器 8 个、交换机 15 个，更新升级后确保了中心网络的稳定性及信息系统的可靠性，提高设备管理水平和系统保障能力。

二、绩效评价概述

（一）评价目的

通过绩效评价可充分了解公积金中心信息化建设开发经费项目的具体建设情况，资金使用是否符合规定，年度目标和绩效指标目标完成情况以及项目成效，有助于改善信息系统的整体运营管理水平，发现信息系统的运行状况，及时

了解信息化建设实施过程中存在的问题，并通过修正策略，跟踪行动计划和绩效结果，从而保证信息化建设发展战略的实现，同时可促进中心职工的信息化技术能力提升。

实行绩效评价可为中心未来的信息化建设夯实基础，更科学、有序、高效地推进中心的信息化建设工作，提高管理效能和办事效率，提高管理水平和系统保障能力，持续巩固和发展现有信息化建设成果，满足广大公积金缴存职工不断增长的服务需求以及公积金业务和资金的安全管理要求。

（二）评价设计与实施

1.项目支出绩效评价的主要依据

（1）国家绩效管理相关政策指导和规划性文件

《中共中央 国务院关于全面实施预算绩效管理的意见》（财预〔2018〕167号）、《财政部关于推进财政绩效管理的指导意见》（财预〔2011〕416号）等；

（2）国家关于住房公积金管理的政策文件和法律

《住房公积金管理条例》（国务院令 350号）等；

（3）广东省绩效评价相关政策文件

《广东省人民政府关于深化预算管理制度改革的实施意见》（粤府〔2015〕50号）、《广东省财政支出绩效评价试行方案》《广东省财政一般性转移支付资金使用绩效评价暂行办法》等；

（4）广东省关于住房公积金管理的政策文件

《广东省人民政府办公厅转发省建设厅关于进一步加强住房公积金管理的实施意见的通知》等；

(5) 广州市绩效管理相关政策和指导性文件

《中共广州市委 广州市人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》、《广州市财政局关于印发广州市市级2022年财政支出绩效评价工作方案的通知》、《广州市预算绩效管理办法》、《广州市本级绩效评价结果应用管理暂行办法》、《广州市市级预算绩效目标管理办法》等；

(6) 项目预算编制申报材料、财政部门批复的部门预算；

(7) 项目年度资金拨付情况其他相关资料。

2.绩效评价工作过程

按照市财政项目支出绩效评价工作方案的要求，结合公积金中心实际，制定绩效评价方案，组织相关人员根据该项目的综合情况选用评价指标和评分标准，认真进行核实和考评。重点围绕中心信息化建设开发经费项目的项目管理情况和绩效指标完成情况，从绩效目标、指标、资金使用、项目管理、产出、效益指标等6个方面共15个三级指标给予评价。

3.评价方法

采用目标结果比较法、因素分析法。通过对项目的绩效预期目标、实现结果情况的比较，综合分析影响项目绩效目

标实现、实施效果的内外因素，对信息化建设开发经费项目的绩效开展评价工作，分析形成绩效评价报告。

（三）绩效评价指标体系和评分标准方法

建立绩效评价指标体系，可提升公积金中心信息化管理能力和工作效率，解决业务发展需求的实际问题，提高公共服务水平和信息化运营能力，优化营商环境、贯彻落实国家省市的相关工作要求，助力数字政府建设，推动广州住房公积金事业高质量发展，不断提升企业和群众的获得感和满意度。

信息化建设开发经费项目绩效评价指标体系的总分为 100 分，由项目决策评价、项目过程评价、绩效指标完成情况评价三大部分组成。信息化建设开发经费项目绩效评价指标体系和评分标准方法如下：

一级指标	二级指标	三级指标	评分标准	分值
项目决策	绩效目标设置情况	绩效目标合理性	①项目是否有绩效目标； ②项目绩效目标与实际工作内容是否具有相关性； ③项目预期产出效益和效果是否符合正常的业绩水平； ④是否与预算确定的项目投资额或资金量相匹配。	3
		绩效指标规范性	①绩效指标需设置产出和效益的个性化指标，不应设置预算完成率等类似意义的共性指标，共性指标不计入指标数量；绩效指标设置是否遵循预算编制原则和要求，不符合的酌情扣	3

			分。 ②每个绩效指标设置相应的指标名称、指标预期值，量化指标需明确计算方法，无明确指标值的，该项不得分，指标值或计算方法含糊不清的酌情扣分。	
		绩效指标有效性	绩效指标设置需全面有效贴合反映绩效目标实现情况，绩效指标设置不全面、避重就轻、绩效指标与支出内容、总体绩效目标之间没有体现出明显的逻辑关联性或指标值不合理的酌情扣分。	3
		绩效目标完成率	绩效目标完成率=项目绩效目标申报表中已实现目标数/申报目标数×100.0% 本指标得分=绩效目标完成率×该指标分值。	3
		预算编制科学性	①预算编制是否经过科学论证； ②预算内容与项目内容是否匹配； ③预算额度测算依据是否充分，是否按照标准编制； ④预算确定的项目投资额或资金量是否与工作任务相匹配。	3
项目过程	资金管理	资金使用合规性	①是否符合国家财经法规和财务管理制度以及有关专项资金管理办法的规定； ②资金的拨付是否有完整的审批程序和手续； ③是否符合项目预算批复或合同规定的用途； ④是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。	5
		预算支出执行率	项目年度预算的预算完成数与预算数的比率，主要反映项目年度预算完成程度。本指标得分=（预算支出执行率-90.0%）/(100.0%-90.0%)×10，低于 90.0%不得分。	10
	项目管理	项目实施程序	①项目的设立及调整按规定履行报批程序，得 1 分； ②项目招投标、建设、验收等或方案实施严格执行相关制度规定的，得 1 分； 评价时发现有项目不符合上述条件的，酌情扣分。	5
		项目绩效运行监控情况	①按要求开展项目支出绩效监控的，得 2 分，否则不得分。 ②按财政部门规定时间及时报送相关项目支出绩效监控材料（监控表、相关佐证材料），得 2 分，否则不得分。	5
绩效指标完成	产出指标	网办事项数量	系统中涉及网办事项的个数（个）>45	10

情况		系统并发数	一秒内系统同时在线最大用户数（个）>800	10
		业务处理速度	单笔业务提交成功用时（秒）<4	10
		响应时间	系统对用户操作的响应时间（秒）<4	10
	效益指标	服务对象（企业用户）	系统面向服务对象（企业用户）的数量>90,000	10
		绩效指标完成情况	系统面向服务对象（个人用户）的数量>4,000,000	10

三、评价结论与绩效分析

（一）总体结论

广州住房公积金管理中心信息化建设开发经费项目的绩效评价基本达到预期绩效目标。项目完成了支持租赁住房和灵活就业人员缴存试点，实现电子证照改造、数字证书登录改造，优化现有综合业务系统的业务流程和手续，建立了“穗智管”数据分析系统及图像识别系统，完善了信息安全系统体系。年度绩效目标、指标均完成较好，预算资金均按预算批复的内容使用。

根据既定的指标体系、评分标准，对项目自评资料开展系列绩效评价，综合分析形成评价意见：信息化建设开发经费项目绩效评价综合得分为 96.98 分，绩效评价等级为优。其中项目决策综合得分为 13.50 分，项目过程综合得分为 23.68 分，绩效指标完成情况评价综合得分为 59.80 分。

（二）项目绩效分析

2021 年该项目绩效目标已基本完成，项目实施效果良好。信息化建设开发经费项目绩效评价指标体系的总分值为 100.00 分，其中项目决策评价为 15 分，项目过程评价为 25 分，绩效指标完成情况评价为 60 分。具体分析如下：

1.项目决策

（1）绩效目标合理性。该项指标主要反映绩效目标定位是否清晰、表述是否准确。

① 根据市财政预算批复，以及项目单位在广州市信息化项目管理系统的项目申报方案内容，该项目有具体的绩效目标。

② 项目绩效目标与实际工作内容具有相关性，实际工作内容均围绕绩效目标展开建设（详情见本文第一章第四节项目实施情况）。

③ 项目预期产出效益和效果符合正常的业绩水平，项目绩效目标已基本完成，项目实施效果良好，可达到正常的业绩水平（详情见本文第三章第二节 项目绩效分析 的第 3 部分 绩效指标完成情况）。

④ 项目与预算确定的项目投资额或资金量相匹配，2021 年财政批复预算金额为 1,032.52 万元，实际支出金额 1,018.93 万元，实际支出率达 98.7%，预算资金按预算批复的内容使用。

该项指标分值 3 分，评价得分 3 分。

（2）绩效指标规范性。该项指标主要反映绩效指标是否按要求设置产出和效益的个性化指标。

① 绩效指标已设置产出和效益的个性化指标，分别为 4 个产出指标：网办事项数量、系统并发数、业务处理速度、响应时间。2 个社会效益指标：服务对象（企业用户）和服务对象（个人用户）。绩效指标设置均依据《广州市政务信息化建设开发类项目方案编写规范（2020）》、《2021 年市本级部门预算和转移支付预算编制意见》的编制原则和要求进行设置，符合绩效指标规范。

② 每个绩效指标已设置相应的指标名称、指标预期值，且量化指标已明确具体的计算方法。（详情可见本文第三章第二节 项目绩效分析 的第 3 部分 绩效指标完成情况）

③ 由于公积金新建系统不断迭代更新，建设内容不断变化，为提高 2019-2020 信息化新建项目的绩效考核目标准确性、科学性考量，年中调整项目主要绩效指标值个数较多，根据《2022 年广州市市级财政资金支出绩效评价工作规范》，扣减 1 分。

该项指标分值 3 分，评价得分 2 分。

（3）绩效指标有效性。该项指标主要反映绩效指标设置是否全面有效贴合反映绩效目标实现情况。

项目绩效指标设置能有效贴合反映绩效目标实现情况，能体现项目建设内容的建成效果，其中社会效益指标的服务

对象（企业用户）指标预期值设置稍有偏差，根据指标合理系数计算，服务对象（企业用户）的系数为：完成值/预期值=1.52，根据《2022 年广州市市级财政资金支出绩效评价工作规范》指标值取值系数为 1.50，超出 0.02，此项指标值设置较为不合理。绩效指标总共为 6 个，扣分计算为：绩效指标有效性的指标分值/绩效指标数量=0.5 分，故绩效指标有效性的实际得分为 3-0.5=2.5 分。（详情见本文第三章第二节 项目绩效分析 的第 3 部分 绩效指标完成情况）

该项指标分值 3 分，评价得分 2.5 分。

（4）绩效目标完成率。该项指标主要反映绩效指标实现情况。

根据绩效目标完成率的评分标准，绩效目标完成率=项目绩效目标申报表中已实现目标数/申报目标数×100.0%，而本指标得分=绩效目标完成率×该指标分值，该项目 4 个产出指标（网办事项数量、系统并发数、业务处理速度、响应时间）及 2 个社会效益指标（服务对象（企业用户）、服务对象（个人用户））均已实现指标预期值，故指标得分为 $6/6*100.0\%*3=3$ 分。

该项指标分值 3 分，评价得分 3 分。

（5）预算编制科学性。该项指标主要反映项目预算编制的科学性，预算编制是否经过科学论证、预算内容与项目内容是否一致。

依据《广州市政务信息化建设开发类项目方案编写规范（2020）》、《GB/T 36964-2018 软件工程 软件开发成本度量规范》等相关编制标准，中心在项目启动前期调研考察了市场环境及相关先进技术，并组织邀请多个相关厂家进行了多轮技术建设方案讨论交流，对中心信息化系统现状进行全面评估，通过多种技术或产品的对比分析，选取最优及最符合中心建设情况的技术手段，形成了科学的评价方法，制定了全面且合理的项目总体建设方案，保证了项目预算编制的科学性和合理性。

同时根据《广州市政务服务数据管理局关于广州住房公积金管理中心 2021 年政务信息化项目审核的意见》，对支持租赁住房、灵活就业人员缴存、电子证照改造、数字证书登录改造、“穗智管”数据分析系统、综合业务系统改造、图像识别系统、信息安全系统等主体实施内容进行建设，项目实施内容均在批复预算范围内展开，预算确定的项目金额与工作任务一致。

该项指标分值 3 分，评价得分 3 分。

2.项目过程

（1）资金使用合规性。该项指标主要反映项目资金的使用是否符合规定，是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。

根据核查公积金中心信息化建设开发经费项目 2021 年度相关资金支付凭证，显示财务资料真实完整，按相关制度核算、按规定用途和标准使用资金。

该项指标分值 5 分，评价得分 5 分。

（2）预算支出执行率。该项指标为项目年度预算的预算完成数与预算数的比率，主要反映项目年度预算完成程度。

项目年初预算申报资金 926.91 万元，为经常性专项费用，根据《广州市财政局关于广州住房公积金管理中心 2021 年部门预算的批复》（穗财建〔2021〕19 号），2021 年信息化建设开发经费预算资金 926.91 万元，该年度项目资金全部安排到位。

本项目执行期内项目调增预算 105.61 万元，调整后年度总预算金额为 1,032.52 万元，实际支出金额 1,018.93 万元，预算支出执行率达 98.7%。

根据指标得分 $= (98.68-90.0\%) / (100.0\%-90.0\%) \times 10 = 8.68$ 。
该项指标分值 10 分，评价得分 8.68 分。

（3）项目实施程序。该项指标主要反映项目的设立及调整是否按规定履行报批程序，项目招投标、建设、验收等或方案实施是否严格执行相关制度规定。

本项目在 2020 年 12 月 1 日通过广州市政务服务数据管理局立项批复，于 2021 年 11 月 1 日完成项目备案，项目的设立及调整符合规定的报批流程。

按照广州市政务服务数据管理局项目管理办法及相关制度规定，在项目全生命周期内通过了请示审批、项目招标公告、合同签订准备、实施过程监督、软硬件到货验收及中心组织的项目用户（初步）验收专家评审会等相关流程，严格落实执行项目招投标、建设、验收等相关工作。

该项指标分值 5 分，评价得分 5 分。

（4）项目绩效运行监控情况。该项指标主要反映该项目是否按要求开展绩效运行监控。

2021 年公积金中心按市财政局要求，开展部门和项目预算绩效运行监控，相关信息及时上传至财政绩效管理系统，严格实施全预算管理，有效开展内部控制工作。

该项指标分值 5 分，评价得分 5 分。

3.绩效指标完成情况

（1）网办事项数量

系统中涉及的网办事项数量，反映了“互联网+政务服务”的能力水平，有利于深度开发各类便民应用，推动更多政务服务事项通过互联网移动端办理，推进政务服务扁平化、便捷化、智能化，让数据多跑路、群众“零跑腿”。

指标预期值：系统中涉及网办事项的个数>45 个。

数据来源：根据广东政务服务网的中心在办业务事项数，统计中心的网办事项数量。

广州住房公积金管理中心在广东政务服务网的在办业务量为 51 个，实际完成情况达到预期目标，该项指标分值 10 分，得分 10 分。

（2）系统并发数

系统并发数是衡量系统性能的重要指标，通过收集高峰期内同时在线的每秒最大用户数，检验系统性能的稳定性和容纳性，从侧面反映系统硬件配置的优越性，满足公积金缴存职工不断增长的服务需求。

指标预期值：一秒内系统同时在线最大用户数>800 个。

数据来源：通过中心系统后台数据情况，统计中心系统高峰期一秒内同时在线最大用户数。

收集 2021 年度高峰期半天的并发量，每秒最大 809 个连接数，实际完成情况达到预期目标，该项指标分值 10 分，得分 10 分。

（3）业务处理速度

单笔业务提交成功用时短，体现了系统的业务处理效率高，有利于推动构建公积金智能审批体系，缩短群众办事时间，提升群众办事效率，改善群众办事体验。

指标预期值：单笔业务提交成功用时<4 秒。

数据来源：抽取监控软件最近 1 个月的业务高峰时段所有应用服务的响应平均时间。

根据系统数据情况，目前业务处理耗时最多的为核心_

workflow 前端，平均业务处理速度为 3.22 秒，实际完成情况达到预期目标，该项指标分值 10 分，得分 10 分。

（4）响应时间

系统对用户操作的响应时间短，体现了系统的响应性能优越，提高审办效率，助力打造“网上申请、自动审批、即时结果、动态监管”新模式，减少群众等待时间，提高群众满意度。

指标预期值：系统对用户操作的响应时间（通用柜台业务功能（不含统计功能））<4 秒。

数据来源：抽取监控软件最近业务多笔业务中的受理到响应完成总时长的平均时间。

根据系统统计情况，平均响应时间为 3.2 秒，实际完成情况达到预期目标，该项指标分值 10 分，得分 10 分。

（5）服务对象（企业用户）

系统面向服务对象的数量涉及到缴存单位和职工的缴存、变更、提取业务、贷款还款、贷后变更、结算等等的多类业务办理，每年系统新增数据量以亿条计算，业务量与资金情况数据十分庞大，涉及资金达千亿元级别，关系民生等重大问题，考核系统面向服务对象的数量对促进公积金业务系统信息化服务能力提高具有重要意义。

指标预期值：系统面向服务对象（企业用户）的数量>90,000 个。

数据来源：根据公积金中心官方年报实缴单位数量统计。

根据公积金中心官方年报，2021 年度服务企业单位为 137,038 个，实际完成情况超过预期目标，根据指标合理系数计算：完成值/预期值=1.52，超过 1.50 为指标预期值设置过低，由于 2021 年建设了灵活就业缴存系统，灵活就业人员及中小微企业数量激增，故超过 1.5 系数，实际得分为 10-(完成值/预期值-1.50)*10=9.8 分。该项指标分值 10 分，得分 9.8 分。

(6) 服务对象（个人用户）

系统面向服务对象的数量涉及到缴存单位和职工的缴存、变更、提取业务、贷款还款、贷后变更、结算等等的多类业务办理，每年系统新增数据量以亿条计算，业务量与资金情况数据十分庞大，涉及资金达千亿元级别，关系民生等重大问题，考核系统面向服务对象的数量对促进公积金业务系统信息化服务能力提高具有重要意义。

指标预期值：系统面向服务对象（个人用户）的数量>4,000,000 个。

数据来源：根据住房公积金年度报告实缴职工数量统计。

根据住房公积金年度报告，2021 年度服务个人为 519.03 万，实际完成情况达到预期目标。该项指标分值 10 分，得分 10 分。

四、项目在方案和内容设计及实施机制方面的创新性

该项目在图像识别处理中运用了人工智能新技术，利用人工智能技术进行文本特征的提取，实现自动识别特征文本的效果，提高录入效率。

随着人工智能技术的发展，综合业务系统的业务流程暴露了流程繁琐，功能不够人性化等缺点，引入人工智能识别技术，对信息的录入、审核等工作实现自动识别，减少人工参与，实现提高现有业务流程处理效率。通过对公积金提取、贷款及行政执法业务中涉及的相关上传资料进行模型训练并完成模块部署，为业务系统提供图像识别服务，提取扫描件需要的各类指标信息，通过接口方式回传结构化数据至业务办理界面，且图像识别软件作为基础支撑应用，独立于业务系统运行，以保证业务系统的可用性；不改动或减少改动业务环节操作界面，提高业务环节节点的处理效率，从而减少整个业务流程的处理耗时。

五、项目主要绩效或成功经验

（一）以缴存职工为中心、以需求为导向、以服务为重点，向广大缴存职工提供智能化服务，推动建立基于职工行为分析的需求发现、智能应答、主动服务新模式，充分运用信息技术与互联网资源丰富线上服务，为缴存职工提供全方位、多层次的线上服务促进线上线下服务有效融合，加快实现沉浸式数字服务体验。

（二）在安全、符合规定的条件下，扩大了各部门信息资源交换的共享范围，逐步实现各有关部门信息资源的全面接入，同时打破信息数据壁垒，实现部门和部门之间信息数据的互联互通，为推进政务建设提供基础支持。

（三）电子证照功能已实现多渠道接入，涉及功能包括核心业务系统的提取审批、单位开户、单位变更及个人版网厅提取申请、单位版网厅单位变更等，有效减免身份证、户口簿、结婚证、不动产权证、营业执照等办事材料，简化企业办理流程，方便缴存职工业务办理及后台人员审批操作。

六、存在问题或不足

提升信息化管理能力和工作效率，解决业务发展需求的实际问题，提高公共服务水平和信息化运营能力，优化营商环境、落实了国家省市的相关工作要求，助力数字政府建设，推动广州住房公积金事业高质量发展，不断提升企业和群众的获得感和满意度。但与此同时，在项目管理过程中，有一些需要关注及重视的问题。

（一）部分绩效指标的预期值设置较为不合理

一是绩效指标完成情况之中社会效益的服务对象（企业用户）指标预期值设置过低。原设置值为系统面向服务对象（企业用户）的数量>90,000个，2021年度服务企业单位为137,038个，根据指标合理系数计算：完成值/预期值=1.52，超过了最大系数1.50，导致服务对象（企业用户）指标预期

值设置稍有偏差。二是对灵活就业人员缴存系统的发展需求预估不够全面。对于灵活就业人员及中小微企业数量激增需求考虑不足，从侧面反映服务对象（企业用户）指标预期值设置考虑得不够到位。

（二）数据共享管理工作有待加强

一是数据共享的管理工作还不够到位。存在数据冗余情况，在质量管控上存在不足，未能有效进行数据整合梳理，不利于提高中心数据共享管理工作效率。二是数据有序共享开放和利用能力有待提高。未能有效推进落实数据的有序共享开放和利用，对于中心的业务领域数据资源规划、采集、处理、共享开放和开发利用等工作还有待加强。

（三）中心数据梳理事项及数据使用情况存在提升空间

一是中心的数据梳理事项还不够全面。对于数据治理、数据应用和数据运营等方面的能力提高程度较低，影响中心数据事项的梳理进度。二是在数据使用方面的能力还有待提升。未能有效结合政务服务事项的标准化、规范化、便利化，对于数据汇聚、分析挖掘等能力还有进一步的提升空间。

七、相关建议

（一）结合灵活就业缴存系统情况重新制定指标预期值，符合公积金信息化高质量发展需求。

（二）持续加强数据整合梳理，优化数据冗余情况，提高数据质量管控，推进数据的有序共享开放和有效开发利用，

确保中心的业务领域数据资源规划、采集、处理、共享开放和开发利用等工作推进落地实施，提高中心数据共享的管理能力。

（三）进一步扩大中心数据服务事项，持续提高中心的数据治理、数据应用和数据运营能力，强化数据汇聚，加深数据分析挖掘，推进政务服务事项标准化、规范化、便利化。